

Compañía de Procesamiento de Medios de Pago de Guatemala, S.A.

Procedimiento de Aceptación de Tarjetas Visa y Visa Electrón



Índice

Acerca de esta guía	3
De qué manera Visa puede ayudarle en su negocio	3
Normas y Políticas de VisaNet.....	4
Cómo aceptar tarjetas VisaNet.....	4
Autorización de transacciones	8
Transacciones Electrónicas.....	10
Cómo evitar y minimizar los problemas.....	12
¿En qué podemos ayudarle?	17

Acerca de esta guía

Esta guía contiene información importante que le ayudará a sacar el mayor provecho al aceptar las tarjetas Visa en su negocio.

Usted al igual que sus empleados necesita saber sobre algunos procedimientos y políticas sobre la aceptación de tarjetas Visa.

Luego, una vez que los haya leído y entendido, VisaNet podrá contestar cualquier pregunta que le haya quedado, así como proporcionarle más material de capacitación.

Para obtener más información, comuníquese con VisaNet al Departamento de Administración de Riesgos y Seguridad a los teléfonos 24242828.

De qué manera VisaNet puede ayudarle en su negocio

Sin lugar a dudas Visa es la Marca líder a nivel mundial en tarjetas de pago. Ninguna otra tarjeta es tan popular o tan ampliamente aceptada, lo cual significa que es usada por más personas, para hacer más compras que cualquier otra tarjeta en todo el mundo.

Al usar Visa, es más fácil para los Tarjetahabientes consumir más en su negocio. Hace que el comprar sea más rápido y más práctico. Y le brinda acceso inmediato a todo su poder adquisitivo.

VisaNet le ofrece:

Mejores ventas

Porque Visa es práctica y popular entre los clientes. Atrae nuevos clientes a su negocio, y le ayuda a brindar un mejor servicio a los clientes que usted ya tiene.

Mejores ganancias

El sistema VisaNet es rápido, preciso y eficaz. Los pagos puntuales en su cuenta bancaria pueden reducir el costo de sus convenios financieros. Además, Las tarjetas Visa pueden aumentar el valor de cada transacción, disminuyendo de este modo sus costos por venta.

Menor riesgo

Las tarjetas Visa le brindan mayor protección contra el fraude y las tarjetas falsificadas y es más segura de manejar que el dinero en efectivo. Los procedimientos correctos de aceptación de tarjetas Visa también son fáciles de aprender, de manera que hay pocas posibilidades de que sus empleados cometan errores costosos.

Normas y Políticas de VisaNet

Al colocar calcomanías de Visa y Visa Electrón en la puerta o vitrina de su negocio, está invitando abiertamente a los Tarjetahabientes Visa y Visa Electrón a hacer negocios con usted.

Tiene más ventas y transacciones de mayor valor, con menor riesgo, de las que podría esperar de clientes que usan efectivo u otras formas de pago.

Es posible que las tarjetas Visa posean una apariencia diferente, pero todas ellas:

- Tienen los mismos elementos básicos de tarjeta y las mismas características de seguridad, y
- Le garantizan el pago a usted cuando los procedimientos de aceptación se siguen correctamente.

Límites mínimos y máximos

Usted no debe fijar límites de valor como condición para aceptar el pago con tarjetas Visa y Visa Electrón.

Hacerlo puede dañar la relación con sus propios clientes y también puede perder nuevas oportunidades de venta. Estudios realizados han demostrado que muchos Tarjetahabientes dejarían de hacer negocios con los Comercios que requieran una compra mínima con sus tarjetas.

No devolver efectivo para las transacciones realizadas

Usted no tiene que hacer devoluciones de efectivo por productos devueltos o servicios cancelados, deberá enviar una carta autorizando crédito al tarjetahabiente con descuento de su próxima liquidación o bien adjunto a la carta un cheque por el valor total del crédito a procesar.

Quien comete fraude, con una tarjeta robada o falsificada, podría comprar productos y devolverlos para obtener dinero en efectivo.

Procedimientos correctos para la aceptación de tarjetas Visa

Características Básicas de Seguridad:

Todas las tarjetas incluyen características que prueban que son genuinas y válidas para ser usadas. Esto nos ayuda a protegerlo a usted para que no pierda efectivo debido a tarjetas falsificadas y fraude.

VisaNet le proporcionará capacitación a sus empleados para que reconozcan las características de seguridad y para que sepan qué hacer si se les ofrece una tarjeta que no las contenga. Sus empleados también deben saber qué hacer si tienen algún motivo de sospecha.

Si sus empleados saben que una tarjeta es inválida, no deben aceptarla. Si sus empleados sospechan que una tarjeta pudiera estar alterada o falsificada, que está siendo utilizada incorrectamente o que no está firmada, deberán llamar al centro de autorizaciones por voz y solicitar una autorización Código 10 al teléfono 24242800 24 horas del día, 365 días del año.

Si el número y nombre que aparecen impresos en el voucher por el POS no coincide con el número y nombre que aparecen en el anverso de la tarjeta, deberán solicitar una autorización Código 10.

Cómo identificar una Tarjeta Visa Electrón:

Hay muchos tipos diferentes de tarjetas. Todos comparten los mismos elementos esenciales de tarjeta y las mismas características de seguridad.

Las tarjetas Visa Electrón tienen características un tanto diferentes, no pueden ser utilizadas en sistemas manuales, es para uso electrónico únicamente.

En caso de comportamiento sospechoso:

Si usted o sus empleados tienen algún motivo para sospechar que un cliente está actuando de manera inusual, tendrá que llamar al centro de autorización y solicitar una autorización Código 10. Es posible que el cliente tenga un buen motivo para actuar de determinada manera, por ello sus empleados deberán ser amables y deberán usar su sentido común.

Sospeche cuando un cliente que:

- Haga compras indiscriminadas sin importar el tamaño, estilo, color o precio,
- Haga compras, abandone el establecimiento y regrese a hacer más compras,
- Ó está apurado por que usted complete la venta a la hora de cerrar su negocio.

Características de Seguridad Tarjetas Visa



Características de Seguridad de la Tarjeta Visa® Marzo 2006

Nueva Tarjeta Visa

Aquí se ilustran las características de seguridad para la tarjeta Visa, de vigencia inmediata. El Holograma con el Diseño de la Paloma de Visa aparece junto con el Logotipo de la Marca Visa.



Solicitud de Autorización de Transacciones

Cuando se solicita una autorización de una transacción, el Emisor de la tarjeta es quien tiene la responsabilidad de aceptar o rechazar dicha transacción.

Respuestas de Solicitud de Autorizaciones:

Cuando sus empleados utilicen el procedimiento de autorización, pueden recibir cualquiera de las siguientes respuestas:

Aprobada

Esta es la respuesta habitual. Más del 95% de las transacciones de Visa son aprobadas.

- Qué significa: Que el Emisor de la tarjeta permitió la compra.
- Qué hacer: Si las firmas coinciden y usted no tiene sospechas de la tarjeta ni del Tarjetahabiente, revisó las características de seguridad de la tarjeta Visa y comparó los datos del voucher contra el anverso de la tarjeta, complete la transacción normalmente.

Rechazar o Tarjeta no Aceptada:

Solo el Emisor de la tarjeta le puede decir al cliente el motivo por el cual la tarjeta no ha sido aceptada.

- Qué significa: El Banco o Emisor de la tarjeta del Tarjetahabiente no permitió la compra.
- Qué hacer: Su empleado deberá decirle amablemente al cliente que el Emisor de la tarjeta no ha aprobado la venta. El empleado puede sugerirle al Tarjetahabiente que se comunique con el Emisor de la tarjeta para que le den una explicación.

Refiérase al Emisor

Si usted está utilizando un sistema electrónico, es posible que su POS le dé esta respuesta. Es esencial que sus empleados sigan las instrucciones.

- Qué significa: El Emisor de la tarjeta necesita más información antes de permitir la compra.
- Qué hacer: Su empleado deberá llamar al centro de autorizaciones por voz de VisaNet y seguir las instrucciones que le sean dadas. Por lo general esto implica pedirle más información al cliente. Su empleado deberá quedarse con la tarjeta hasta que la transacción sea autorizada o hasta tanto el centro de autorización por voz le dé otras instrucciones.

Retener

- Qué significa: El Emisor de la tarjeta quiere que usted se quede con la tarjeta.
- Qué hacer: Su empleado deberá quedarse con la tarjeta y seguir las instrucciones de VisaNet.

Recuerde que su empleado deberá retener la tarjeta y quedarse con ella sólo si puede hacerlo de manera pacífica y sin correr riesgos.

Autorización Especial de Seguridad – CÓDIGO 10

Este es un código especial de seguridad opcional, que puede ser utilizado por sus empleados en situaciones sospechosas. Al usar el Código 10 sus empleados no alertarán al cliente de que se está llevando a cabo una verificación de seguridad y no ofenderán a un Tarjetahabiente inocente.

- Qué esperar: El uso de este código le indica al operador a cargo del centro de autorizaciones por voz de VisaNet, que hay algún motivo para sospechar que una tarjeta pueda ser falsificada o una transacción fraudulenta.
- Qué hacer: Quedarse con la tarjeta. Llamar al centro de autorización por voz y decir, *“Tengo una solicitud de autorización código 10”*. Un operador especial le hará una serie de preguntas que podrá contestar con un “sí” o con un “no”. Si el operador le sugiere que se quede con la tarjeta, hágalo siempre que sea de manera pacífica y sin correr riesgos.
- Si no puede quedarse con la tarjeta al retirarse el cliente llamar al centro de autorizaciones por voz de VisaNet y reporte el número de la tarjeta, su fecha de vencimiento para que el operador nocturno pueda notificarle al Banco para que tome una decisión para transacciones futuras.

El Proceso de Transacciones

Es útil entender el flujo de procesamiento de una transacción de Visa desde el comercio o punto de venta hasta el cargo al Tarjetahabiente.

1. Tarjetahabiente

- Presenta la tarjeta

2. Vendedor

- Verifica los elementos básicos de la tarjeta y las características de seguridad.
- Pasa la tarjeta por el lector de banda magnética o la inserta en el lector de chip, sino posee un POS, troquele la tarjeta en un voucher manual.
- Ingresa el monto de la transacción
- Solicita autorización a través del POS o vía verbal a nuestro centro de autorizaciones.

3. VisaNet se comunica con el Emisor de la tarjeta

- Aprueba la transacción, provee el código de autorización.

4. Vendedor

- Se asegura de que la aprobación de la autorización aparezca en el comprobante de venta o voucher del POS.

- Le pide al Tarjetahabiente que firme el comprobante de venta, se queda con la tarjeta.

5. Tarjetahabiente

- Firma el comprobante de venta.

6. Vendedor

- Compara la firma con la firma que aparece en el reverso de la tarjeta.
- Compara los datos en el voucher con los datos que aparecen en el anverso de la tarjeta.
- Si las firmas son comparables, le da al Tarjetahabiente una copia del comprobante de venta y le devuelve la tarjeta.

7. Comercio

- Deposita la copia del comprobante de venta en VisaNet o transmite las ventas automáticamente a través del POS.

8. VisaNet

- Le paga al Comercio (acredita en la cuenta del Comercio o emite cheque).

Transacciones Electrónicas

VisaNet tiene automatizado todo el proceso de pago. Si bien aún es posible procesar transacciones manualmente, los POS harán que los puntos fuertes de VisaNet trabajen aún más para usted. En todo el mundo, millones de negocios que aceptan tarjetas Visa han descubierto que los sistemas electrónicos en el punto de venta mejoran las ganancias así como el servicio al cliente, a la vez que disminuyen el riesgo.

Los POS en comercios, las cajas registradoras electrónicas y los lectores de banda magnética reemplazan al papeleo incómodo que requiere tanto tiempo. Las tarjetas Visa Electrón sólo pueden aceptarse si usted cuenta con uno de estos sistemas, y también puede utilizarlo para aceptar todas las demás Tarjetas Visa.

Si se presenta una tarjeta con chip, estos son los pasos a seguir:

1. Tarjeta de Débito/Crédito Visa Smart (tarjeta con chip)
2. Si la tarjeta tiene un chip y usted posee un POS para leer el chip, lea primero el chip.

Transacción con tarjetas de Débito/Crédito Visa Smart

Para iniciar una transacción, se inserta la tarjeta de chip en un POS de chip. El chip de la tarjeta se conecta con los contactos del POS, para poder comunicarse entre sí. La tarjeta permanece en el POS hasta que se completa la transacción.

Selección de la aplicación

El POS compara las aplicaciones que apoya con las aplicaciones disponibles en la tarjeta.

Si la tarjeta y el POS no tienen aplicaciones en común, se puede realizar una transacción magnética estándar.

Para realizar una transacción con una tarjeta de Débito/Crédito Visa Smart, el Tarjetahabiente selecciona la aplicación de crédito o débito. Una vez seleccionada la aplicación, la tarjeta envía la información al POS para que sea utilizada durante la transacción.

Algunos consejos útiles para las transacciones de banda magnética

- Asegúrese de que la banda magnética esté mirando hacia el lado correcto. Los POS varían pero la mayoría incluye un dibujo o diagrama que muestra de que lado debe ir la banda magnética.
- Pase la tarjeta en la dirección que indica la flecha del lector.
- No pase la tarjeta en ambas direcciones. Si lo hace, el lector de tarjeta no podrá leer la banda correctamente.
- No incline la tarjeta. Siempre mantenga la tarjeta derecha y nivelada con el lector. Sosténgala firmemente y pásela por el lector.
- Vuelva a intentarlo. Si el lector no logra registrar algún dato, vuelva a pasar la tarjeta por segunda vez antes de ingresar los datos manualmente. Tome una impresión y siga las instrucciones de operación de VisaNet. Asegúrese de que sus empleados le avisen pronto si es que hay problemas con el lector.
- Mantenga el lector de tarjetas limpio y libre de desechos. Limpie los cabezales del lector con regularidad.
- Mantenga el área del cliente limpia. Mantenga los dispositivos magnéticos (tales como los dispositivos antirrobo) fuera del área donde se manejan las tarjetas. Y quite del sector alimentos y bebidas.
- Controle visualmente los POS. Quite todo tipo de obstáculos o cables. Coloque el POS en una posición en la que sea fácil pasar la tarjeta con comodidad. Informe cualquier tipo de fallas a VisaNet.

Algunos consejos útiles para las transacciones de chip.

- Siempre siga las instrucciones que aparecen en la pantalla del POS.
- Asegúrese de que la tarjeta esté correctamente insertada en el POS. Siga el dibujo o diagrama en el POS que indica hacia que lado debe ir el chip.
- Mantenga la tarjeta insertada en el POS durante toda la transacción (no pase la tarjeta a menos que el POS le indique que lo haga).
- Mantenga el lector de tarjetas limpio.

Cómo evitar y minimizar los problemas

Solicitud de Copia: Por qué es importante llevar buenos registros

En ocasiones es posible que el Tarjetahabiente o VisaNet le soliciten una copia del comprobante de venta original. Esto puede ocurrir porque el Tarjetahabiente no reconoce la transacción o porque el Emisor de la tarjeta está investigando lo que sospecha puede tratarse de un caso de fraude.

El Emisor de la tarjeta envía una solicitud de copia a VisaNet. Debido a que una solicitud de copia puede demorar la liquidación o resultar en un Contracargo, es importante que usted lleve bien sus registros y que responda pronto a las solicitudes. (5 días hábiles)

VisaNet requiere que usted guarde las copias de los comprobantes de venta durante al menos 12 meses.

Responder rápido es importante

Si usted se demora en responder a una solicitud de copia, usted mismo aumenta drásticamente el riesgo de recibir un Contracargo por incumplimiento.

Un Contracargo por incumplimiento ocurre cuando usted no responde rápido a una solicitud de copia. Usted puede prevenirlo casi por completo. De hecho, más del 80% de las solicitudes de copia que reciben una respuesta rápida jamás son contracargadas.

Evite solicitudes de copia

Monitoree el número de solicitudes de copia que recibe. Si la relación de solicitudes de copia con respecto al total de ventas con VisaNet (menos las devoluciones y los ajustes) es más del 0.5%, revise sus procedimientos para ver si se puede hacer algún tipo de mejora.

Algunas solicitudes de copia no se pueden evitar. La mayoría ocurre porque el Tarjetahabiente no reconoce la transacción tal como aparece en el estado de cuenta. Usted puede seguir ciertos pasos para reducir el número de este tipo de transacciones que recibe.

El proceso de solicitud de copia

1. Tarjetahabiente

- Cuestiona la transacción.
- Se comunica con el Emisor de la tarjeta y posiblemente solicite una copia del comprobante de venta.

2. Emisor de la tarjeta

- Le solicita la copia del comprobante de venta al comercio afiliado a través de VisaNet.

3. VisaNet

- Revisa la solicitud de copia para ver que sea correcta.
- Si es correcta, envía la solicitud al Comercio.

4. Comercio

- Recibe la solicitud de copia.
- Envía el comprobante de venta relacionado a VisaNet.

5. VisaNet

- Recibe la copia del comprobante de venta y se la envía al Emisor de la tarjeta

6. Emisor de la tarjeta

- Recibe la copia y se la envía al Tarjetahabiente.

7. Tarjetahabiente

- Recibe la copia del comprobante de venta para revisarlo.

Qué hacer

A fin de reducir al mínimo la cantidad de solicitudes de copia que recibe su negocio, usted deberá:

- Asegurarse de que el nombre de su negocio, tal como aparecerá en el estado de cuenta del Tarjetahabiente, sea correcto y fácil de reconocer para el Tarjetahabiente. Si fuera necesario, consulte con VisaNet para que le oriente.
- Capacite a sus empleados para que revisen que los comprobantes de venta estén correctos y completos. Preste especial atención a los precios y a los valores totales.
- Describa los artículos o servicios claramente.

- Observe las fechas de validez de la tarjeta. Siempre pida autorización si la tarjeta está vencida. Nunca acepte una tarjeta antes de la fecha “VALID FROM” (“VÁLIDA DESDE”), a menos que su centro de autorización le haya indicado que lo haga.
- Si se requiere autorización, asegúrese de que el código de autorización aparezca en el comprobante de venta.
- Asegúrese de que el cliente firme el comprobante de venta y compare la firma con la que está en el panel de la firma de la tarjeta.

Los Contracargos y cómo prevenirlos

Un Contracargo es una transacción que es devuelta, sin pagar, a VisaNet por parte del Emisor de la tarjeta debido a algún problema. Éste puede ser una Controversia, un error o una transacción inapropiada.

La mayoría de los Contracargos ocurren porque no se han seguido los procedimientos correctos en el punto de venta.

Los Contracargos disminuyen sus ganancias. Es posible que VisaNet le devuelva la transacción a usted, con lo cual usted pierde el valor de la compra. Y es posible que también haya perdido los productos en cuestión.

Procesar un Contracargo a través de sus propios sistemas contables también le cuesta tiempo y dinero.

Dado que usted controla cómo sus empleados manejan las transacciones, usted puede prevenir muchos Contracargos innecesarios con sólo capacitar a su personal para que preste atención a ciertos detalles.

Transacciones prohibidas

Firma faltante o dudosa

Si el Tarjetahabiente no ha firmado el comprobante de venta, o si la firma no guarda una similitud razonable con la firma que aparece en la tarjeta, se tiene que obtener la autorización antes de completar la transacción.

Tarjeta inválida

Una tarjeta no debe usarse antes de la fecha “VALID FROM” (“VÁLIDA DESDE”) a menos que obtenga autorización.

Tarjeta vencida

Usted tiene que obtener autorización si un Tarjetahabiente presenta una tarjeta después de la fecha “GOOD THRU” (“BUENA HASTA”) o “EXPIRES END” (“VENCE”).

Autorización denegada

Si el Emisor de la tarjeta se niega a autorizar una transacción, usted no tiene que completarla.

Comprobante de venta duplicado

Cada transacción puede enviarse una sola vez. Si tuviera que escribir otro comprobante de venta, debido a un error, asegúrese de romper el comprobante viejo a la vista del cliente. De esta manera se evitará la confusión de enviar accidentalmente más de un comprobante de venta para una misma transacción.

Comprobantes de venta incorrectos

Sin descripción de artículos o servicios

Asegúrese de que los artículos o servicios estén descritos de manera clara y correcta en el comprobante de venta.

Número de cuenta inválido

Si usted ingresa el número manualmente, tenga la precaución de escribirlo correctamente. Por su propio bien deberá contar con un POS electrónico en cada punto de venta, para que los números de cuenta nunca tengan que ser escritos en el comprobante.

Los sistemas electrónicos pueden evitar este problema. Los lectores de banda magnética muestran el número de cuenta. Los POS electrónicos del punto de venta (EPOS) imprimen el número de cuenta en el comprobante de venta. Si estos números no coinciden con la tarjeta, usted no debe completar la venta hasta haber llamado para pedir una autorización de Código 10.

Si la máquina no puede leer la banda magnética, usted puede ingresar mediante el teclado el número de cuenta (asegúrese de que VisaNet apruebe esta práctica).

Si la máquina no funciona en lo absoluto, deberá utilizar un impresor (excepto en el caso de las tarjetas Visa Electrón) para registrar el número de cuenta en un comprobante de venta manual y seguir las instrucciones para la autorización manual.

Si la máquina no puede leer la banda magnética de una Tarjeta Visa Electrón, deberá solicitar otra Tarjeta Visa o bien una manera alternativa de pago.

Comprobante de venta ilegible

Un comprobante de venta que no puede leerse no puede ser procesado correctamente y será devuelto.

Pídale a sus empleados que escriban claro, con bolígrafos de punta de metal o plástica y asegúrese de que los impresores estén libres de desechos y suciedad. Si su POS no está haciendo copias claras, hable con VisaNet.

Si no se pide autorización

Pedidos por correo y por teléfono

Siempre pida autorización cuando el Tarjetahabiente no esté presente.

Sin tarjeta

Si el Tarjetahabiente tiene el número de cuenta pero no la tarjeta, usted tiene que pedir autorización. Deberá ser muy cuidadoso con este tipo de transacciones porque si la transacción resulta ser fraudulenta, es posible que usted sea responsable por la transacción si ésta es contracargada.

La tarjeta no está firmada

Tiene que obtener autorización incluso si el Tarjetahabiente firma la tarjeta frente a usted y presenta una identificación aceptable.

El Proceso del Contracargo

Tarjetahabiente

- Cuestiona la transacción.
- Se comunica con el banco Emisor con la información.

Banco Emisor

- Devuelve la transacción (la contracarga) al Comercio Afiliado a través de VisaNet

VisaNet

- Revisa la elegibilidad del Contracargo de la transacción.
- Si es correcta, envía el Contracargo al Comercio.

Comercio Afiliado

- Recibe el Contracargo.
- Si corresponde y bajo ciertas condiciones, puede volver a presentar un Contracargo a VisaNet

VisaNet

- Recibe el ítem vuelto a presentar y, si corresponde, se lo envía al Emisor de la tarjeta.

Emisor de la tarjeta

- Recibe el ítem vuelto a presentar y, si corresponde, se lo envía al Tarjetahabiente.

Tarjetahabiente

- Recibe información, que resolverá la controversia inicial, o bien es posible que se le cobre por dicho ítem.

La capacitación del personal es buena para el negocio

Aceptar tarjetas Visa e invitar a los Tarjetahabientes de Visa a hacer negocios con usted puede significar una gran diferencia tanto en sus ingresos como en el volumen de ventas.

Un buen servicio al cliente es el primer paso para obtener todos los beneficios de su relación con VisaNet, y el servicio que usted brinde depende de sus empleados en el punto de venta.

Es importante que ellos entiendan los procedimientos correctos para la aceptación de tarjetas. Son fáciles de aprender, y pueden serle de ayuda.

VisaNet realizará una variedad de manuales de capacitación para el punto de venta, así como guías de referencia rápida para negocios minoristas como el suyo. Independientemente de la experiencia que tengan sus empleados, este material le será de gran utilidad para instruir al personal.

La Capacitación mejora el servicio al cliente

Sus clientes habrán utilizado sus tarjetas en muchos negocios minoristas diferentes y esperarán que sus transacciones sean procesadas básicamente de la misma manera en el negocio de usted. Si se les atiende rápido y de manera eficiente tendrán menos motivos para quejarse o cuestionar una transacción. Los clientes satisfechos seguirán siendo fieles a su negocio. Regresan con más frecuencia y gastan más por transacción.

La Capacitación disminuye las pérdidas y los riesgos

Cuando los procedimientos de aceptación de la Tarjeta Visa se siguen correctamente, usted reduce el riesgo de pérdida mediante transacciones fraudulentas. El adiestramiento disminuye la cantidad de Contracargos y solicitudes de copia, así como los costos en relación a los mismos.

¿En qué podemos ayudarle?

Queremos que a los Comercios Afiliados les resulte fácil entender los sencillos procedimientos para la aceptación de tarjetas Visa en el punto de venta.

Si tiene alguna pregunta o necesita alguna aclaración respecto a cualquiera de los puntos mencionados en esta guía, no dude en comunicarse con su representante de VisaNet Guatemala.